

インターネット通販における
「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」
に係るガイドライン

特定商取引法第14条第1項第2号では、販売業者又は役務提供事業者が、「顧客の意に反して売買契約若しくは役務提供契約の申込みをさせようとする行為として主務省令で定めるもの」をした場合において、取引の公正及び購入者等の利益が害されるおそれがあると認めるときには、主務大臣が指示を行うことができる旨を定めている。

この規定に基づき、省令第16条第1項では、「顧客の意に反して契約の申込みをさせようとする行為」の具体的内容を定めている。このうち、第1号及び第2号が、インターネット通販に対応した規定である（第1号又は第2号のいずれかに該当する場合に、指示の対象となる）。なお、第3号は、葉書等で申し込む場合に対応した規定である。

【省令第16条第1項の規定】

- 一 販売業者又は役務提供事業者が、電子契約（販売業者又は役務提供事業者と顧客との間で電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信技術を利用する方法により電子計算機の映像面を介して締結される売買契約又は役務提供契約であつて、販売業者若しくは役務提供事業者又はこれらの委託を受けた者が当該映像面に表示する手続きに従つて、顧客がその使用する電子計算機を用いて送信することによつてその申込みを行うものをいう。この号及び次号において同じ。）の申込みを受ける場合において、電子契約に係る電子計算機の操作（当該電子契約の申込みとなるものに限る。次号において同じ。）が当該電子契約の申込みとなることを、顧客が当該操作を行う際に容易に認識できるように表示していないこと。
- 二 販売業者又は役務提供事業者が、電子契約の申込みを受ける場合において、申込みの内容を、顧客が電子契約に係る電子計算機の操作を行う際に容易に確認し及び訂正できるようにしていないこと。

I 共通事項

1. 第1号（申込みとなることの表示について）

- (1) 第1号は、インターネット通販において、あるボタンをクリックすれば、それが有料の申込みとなることを、消費者が容易に認識できるように表

示していないことを規定するもの。

- (2) 以下のような場合は、一般に、第1号で定める行為に該当しないと考えられる。
- A. 申込みの最終段階において、「注文内容の確認」といった表題の画面（いわゆる最終確認画面）が必ず表示され、その画面上で「この内容で注文する」といった表示のあるボタンをクリックしてはじめて申込みになる場合。（参考：【画面例1】）
 - B. いわゆる最終確認画面がない場合であっても、以下のような措置が講じられ、最終的な申込みの操作となることが明示されている場合。（参考：【画面例2】）
 - ア. 最終的な申込みにあたるボタンのテキストに「私は上記の商品を購入（注文、申込み）します」と表示されている。
 - イ. 最終的な申込みにあたるボタンに近接して「購入（注文、申込み）しますか」との表示があり、ボタンのテキストに「はい」と表示されている。
- (3) 以下のような場合は、第1号で定める行為に該当するおそれがある。
- A. 最終的な申込みにあたるボタン上では、「購入（注文、申込み）」などといった用語ではなく、「送信」などの用語で表示がされており、また、画面上の他の部分でも「申込み」であることを明らかにする表示がない場合。（参考：【画面例3】）
 - B. 最終的な申込みにあたるボタンに近接して「プレゼント」と表示されているなど、有償契約の申込みではないとの誤解を招くような表示がなされている場合。

2. 第2号（確認・訂正機会の提供）について

- (1) 第2号は、インターネット通販において、申込みをする際に、消費者が申込み内容を容易に確認し、かつ、訂正できるように措置していないことを規定するものである。
- (2) 以下の①及び②の両方を満たしているような場合は、一般に、第2号で定める行為に該当しないと考えられる。（参考：【画面例1】、【画面例4】）

- ① 申込みの最終段階で、以下のいずれかの措置が講じられ、申込み内容を容易に確認できるようになっていること。
 - A. 申込みの最終段階の画面上において、申込みの内容が表示され

る場合。

- B. 申込みの最終段階の画面上において、申込み内容そのものは表示されていない場合であっても、「注文内容を確認する」といったボタンが用意され、それをクリックすることにより確認できる場合。あるいは、「確認したい場合には、ブラウザの戻るボタンで前のページに戻ってください」といった説明がなされている場合。

② ①により申込み内容を確認した上で、以下のいずれかの措置により、容易に訂正できるようになっていること。

- A. 申込みの最終段階の画面上において、「変更」「取消し」といったボタンが用意され、そのボタンをクリックすることにより訂正ができるようになっている場合。
- B. 申込みの最終段階の画面上において、「修正したい部分があれば、ブラウザの戻るボタンで前のページに戻ってください」といった説明がなされている場合。

(3) 以下のような場合は、第2号で定める行為に該当するおそれがある。

- A. 申込みの最終段階の画面上において、申込み内容が表示されず、これを確認するための手段（「注文内容を確認」などのボタンの設定や、「ブラウザの戻るボタンで前に戻ることができる」旨の説明）も提供されていない場合。（参考：【画面例5】）
- B. 申込みの最終段階の画面上において、訂正するための手段（「変更」などのボタンの設定や、「ブラウザの戻るボタンで前に戻ることができる」旨の説明）が提供されていない場合。（参考：【画面例5】）
- C. 申込みの内容として、あらかじめ（申込者が自分で変更しない限りは）、同一商品を複数申し込むように設定してあるなど、一般的には想定されない設定がなされており、よほど注意していない限り、申込み内容を認識しないままに申し込んでしまうようになっている場合。（参考：【画面例6】）

II いわゆる定期購入契約¹の場合

販売業者が定期購入契約の申込みを受ける場合においては、上記 I のほか、以下に留意する必要がある。

1. 第 1 号（申込みとなることの表示について）

(1) 以下のような場合は、一般に、第 1 号で定める行為に該当しないと考えられる。

- A. 申込みの最終確認画面に申込者が締結することとなる定期購入契約（以下単に「定期購入契約」という。）の主な内容²が全て表示され、その画面上で「この内容で注文する」といったボタンをクリックしてはじめて申込みになる場合。（参考：【画面例 7】）
- B. 「注文内容を確認する」といったボタンをクリックすることにより定期購入契約の主な内容が全て表示され、当該操作を行って初めて申込みが可能となっている場合。（参考：【画面例 8】）

(2) 以下のような場合は、第 1 号で定める行為に該当するおそれがある。

- A. 申込みの最終段階の画面上において、定期購入契約の主な内容の全てが表示されていない場合。
- B. 申込みの最終段階の画面上において、定期購入契約の主な内容の全てが容易に認識できないほどその一部が離れた場所に表示されている場合。（参考：【画面例 9】）

2. 第 2 号（確認・訂正機会の提供）について

(1) 以下の①及び②の両方を満たしているような場合は、一般に、第 2 号で定める行為に該当しないと考えられる。（参考：【画面例 7】、【画面例 8】）

①申込みの最終段階で、以下のいずれかの措置が講じられ、定期購入契約の主な内容を容易に確認できるようになっていること。

- A. 申込みの最終段階の画面上において、定期購入契約の主な内容が全て表示され、確認できるようになっている場合。
- B. 申込みの最終段階の画面上において、「注文内容を確認する」といったボタンをクリックすることにより定期購入契約の主な内

¹ 販売業者が購入者に対して商品を定期的に継続して引き渡し、購入者がこれに対する代金の支払をすることとなる契約

² 契約期間（商品の引渡しの回数）、消費者が支払うこととなる金額（各回ごとの商品の代金、送料及び支払総額等）及びその他の特別の販売条件がある場合にはその内容

容の全てが確認できる場合。

- ② ①により定期購入契約の主な内容の全てを確認した上で、以下のいずれかの措置により、容易に訂正できるようになっていること。
- A. 申込みの最終段階の画面上において、「変更」「取消し」といったボタンが用意され、そのボタンをクリックすることにより訂正できるようになっている場合。
 - B. 申込みの最終段階の画面上において、「修正したい部分があれば、ブラウザの戻るボタンで前のページに戻ってください」といった説明が見易く表示されている場合。

(2) 以下のような場合は、第2号で定める行為に該当するおそれがある。

申込みの最終段階の画面上において、定期購入契約の主な内容が全て表示されず、又はその一部が容易に認識できないほど離れた場所に表示されており、これを確認及び訂正するための手段（「注文内容を確認する」などのボタンの設定や、「ブラウザの戻るボタンで前に戻るができる」旨の説明）も提供されていない場合。（参考：
【画面例10】）

【画面例1】

ステップ1:商品の選択

商品広告

商品
①

商品(1)
○×社製
価格 1,000円

買い物かごに入れる

商品
②

商品(2)
△△社製
価格 1,200円

買い物かごに入れる

ステップ1:商品の選択

商品	単価	数量	小計	
商品(1)	1,000円	<input type="text" value="1"/> 個	1,000円	削除

買い物を続ける レジに進む

ステップ2: 個人情報の入力

お届け先を記入下さい

氏名:

郵便番号: -

都道府県: ▼

住所:

電話番号:

電子メールアドレス:

ステップ3: 最終確認画面の表示

注文内容確認
注文内容を確認し、注文を確定してください(これが最後の手続きです。)
下記の注文内容が正しいことを確認してください。
[注文を確定する]ボタンをクリックするまで、実際の注文は行われません。

お届け先
経済 太郎
〒100 - xxxx
東京都千代田区霞が関x-x-x

支払方法
△△カード xxx-x-xxxx
有効期限: 06/2002

注文明細

商品	単価	数量	小計
商品(1)	1,000円	1 個	1,000円
		送 料	200円
		消費税	60円
		合 計	1,260円

発送方法: 宅配便

[TOPに戻る](#) (注文は確定されません)

ステップ4:最終的な申込み

ご注文ありがとうございました。

【画面例 2】

注文書

○ご希望の商品を選んでください。

(1) ▼

(2) ▼

○お届け先

氏名:

郵便番号: -

都道府県: ▼

住所:

電話番号:

電子メールアドレス:

【画面例3】

(1ページ)

注文フォーム

・申込手順

・返品について

・お支払い方法

(2ページ)

・ご贈答品について

・申し込み

商品A 商品B

(チェックを入れてください)

商品01 商品02 商品03

.....

.....

商品13 商品14 商品15

(チェックを入れてください)

(3ページ)

申込者名:

e-mail:

郵便番号:

住 所:

電話番号:

・お支払い方法

銀行振り込み 郵便振替 代金引換

・送料

銀行振り込み、郵便振替は全国一律〇〇円
代金引換の場合は地域によって異なります(別表参考)。
送料に代金引換手数料△△円が加算されます。

【画面例 4】

ご注文内容確認

この内容で店主にメールが送信されます。

この内容で良ければ、[この内容で注文する]を、修正したい部分があれば、ブラウザのボタンで前のページに戻ってください。

●注文商品

商品	単価	数量	小計
商品(1)	1,000円	1 個	1,000円
		送 料	200円
		消費税	60円
		合 計	1,260円

●ご注文者

氏 名:

住 所:

電話番号:

e-mail:

●お届け先

ご注文先に同じ


●お支払い方法

代金引き替え

この内容で注文する

【画面例 5】

ステップ1

商品名	画像	商品説明
		
	商品 ①	¥5,340 <input type="button" value="進む"/>

ステップ2

代引き
送り先の住所を入力してください。

お名前:

会社名:

住所:

郵便番号:

電話番号:

e-mail:

【画面例 6】

商品の注文フォームです。
以下をもれなく記入して「商品申込みをする」ボタンをクリックしてください。

☆お名前:

☆ふりがな:

〒

☆ご住所: 都道府県

住所

☆郵便番号:

☆電話番号:

ご注文 I

●商品名A ¥10,000 ▼

●商品名B ¥15,000 ▼

●サイズ ▼

ご注文 II

●商品名A ¥10,000 ▼

●商品名B ¥15,000 ▼

●サイズ ▼

◇商品代金 円

◇消費税: 円

◇合計金額: 円

◇お支払い方法:

ご注文ありがとうございました。

【画面例7】

注文内容確認

注文内容を確認し、注文を確定してください(これが最後の手続きです)。
 下記の注文内容が正しいことを確認してください。
 [注文を確定する]ボタンをクリックするまで、実際の注文は行われません。

○注文明細

商品名 (定期購入コース)	○○定期購入 (5か月間購入コース)	備考
商品価格	1,000円(税抜)	初回(月)分
	3,000円(税抜)	第2回～第5回分
送料	2,500円(税込)	5か月分
消費税	1,040円	
総額	16,540円(税込)	5か月間購入コース

○お届け先

消費 太郎
〒100-xxxx
東京都千代田区霞が関x-x-x

○発送方法: 宅配便

○支払方法
 △△カード xxxxx-xxxx
 有効期限: 06/2020

[TOPに戻る](#)(注文は確定されません)


【画面例 8】

注文内容確認
注文内容を確認し、注文を確定してください。
下記の注文内容が正しいことを確認してください。
[注文を確定する]ボタンをクリックするまで、実際の注文は行われません。

○注文内容

商品名	〇〇定期購入コース(5か月間定期購入コース)
商品価格	1,000円(税抜)
送料	500円(税込)
消費税	80円
総額	1,580円(5か月コースのうち初月分・税込)

5か月間定期購入コースの内容を確認する。
(内容を確認するまでは申込みができません。)



- ・ 〇〇定期購入コースは5か月間の定期購入契約となり、総額16,540円になります。
- ・ 初(月)回のみ、お支払額は1,580円(送料・税込)になります。
- ・ 第2回から第5回までは1月あたり3,740円(送料・税込)となります。
- ・ 初月を含めた5か月間の支払額の合計は16,540円になります)

○お届け先
消費 太郎
〒100-xxxx
東京都千代田区霞が関x-x-x

○発送方法: 宅配便
○支払方法
△△カード xxx-x-xxx

[TOPに戻る](#)(注文は確定されません)

